

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



.....
**GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO PRODUCTIVO
EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
CALZADO DE DAMA, EL PORVENIR, TRUJILLO, 2019.**

.....
**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

Br. Amado Julio Polo Gamboa

ASESOR

Mg. José Francisco Lázaro Velásquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad con enfoque en el proceso productivo

TRUJILLO, PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Presidente



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Secretario



Mg. Lázaro Velásquez José Francisco
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. JOSÉ FRANCISCO LÁZARO VELÁSQUEZ, con DNI N° 42444867, como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO CALZADO DE DAMA, EL PORVENIR, TRUJILLO, 2019.” desarrollado por el estudiante POLO GAMBOA AMADO JULIO con DNI N° 17940888, egresado del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Lázaro Velásquez José Francisco
Asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Amado Julio Polo Gamboa con DNI 17940888 egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO PRODUCTIVO EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO CALZADO DE DAMA, EL PORVENIR, TRUJILLO, 2019”, el cual consta de un total de 136 páginas, en las que se incluye 26 tablas y 26 gráficos, más un total de 08 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 15%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor



Amado Julio Polo Gamboa
DNI 17940888

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi luz y guiarme por el camino del bien.

A mis padres, que durante toda su vida me apoyaron y preocuparon para que pueda estudiar; y que, desde el reino celestial, lugar en donde se encuentran ahora, velan siempre por sus hijos.

DEDICATORIA

A mis hijos por su paciencia y comprensión para que yo pueda estudiar, son mi fortaleza.

RESUMEN

La presente tesis que permitirá optar el título profesional de Administrador, tuvo como objetivo: “El determinar las características de la gestión de calidad en el proceso productivo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro calzado de dama en el Porvenir central, 2019”. La metodología que se implementó es de diseño no experimental, descriptivo y transversal. Integrada por una población y muestra de 37 Micro y pequeñas empresas de calzado del Distrito del Porvenir , Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad, , así mismo , en ésta tesis se aplicó un cuestionario integrado por 26 interrogantes y se utilizó la encuesta para obtener información relevante de la variables de estudio, obteniéndose como resultados que en su mayoría relativa (68%) de las MYPES han establecido un Sistema de Gestión de calidad y que los propietarios y administradores del sector no conocen herramientas modernas de gestión (86%) , se ha identificado al aprendizaje lento (41%) como la principal dificultad que se tiene para la implementar un sistema efectivo de gestión de calidad, es la observación (78%) quien se constituye como la principal herramienta de los microempresarios para medir el desempeño de los colaboradores y el 54 % de las MYPES a veces capacita en temas productivos y administrativos a sus colaboradores. Finalmente se concluye que el 68% Mypes del rubro están totalmente de acuerdo en cuanto a que se están debidamente determinados los procesos productivos requeridos para la ejecución de un Sistema de calidad.

Palabras claves: Calidad, Calzado, Gestión, MYPES, proceso productivo

ABSTRACT

The present thesis that will allow to choose the professional title of Administrator, had as objective: “To determine the characteristics of quality management in the production process and proposal for improvement in micro and small companies in the women's footwear sector in central Porvenir, 2019 ”. The methodology that was implemented is of a non-experimental, descriptive and cross-sectional design. Made up of a population and sample of 37 Micro and small footwear companies from the Porvenir District, Trujillo Province, La Libertad Department, likewise, in this thesis a questionnaire made up of 26 questions was applied and the survey was used to obtain Relevant information of the study variables, obtaining as results that the relative majority (68%) of the MYPES have established a Quality Management System and that the owners and administrators of the sector do not know modern management tools (86%), slow learning (41%) has been identified as the main difficulty in implementing an effective quality management system, it is observation (78%) that is constituted as the main tool of microentrepreneurs to measure the performance of employees and 54% of MYPES sometimes train their employees in productive and administrative matters. Finally, it is concluded that 68% MSEs of the item totally agree that the production processes required for the execution of a quality system are duly determined.

Keywords: Quality, Footwear, Management, MYPES, Production Process

CONTENIDO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	2
VISTO DEL JURADO	3
APROBACIÓN DEL ASESOR.....	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	5
HOJA DEL TURNITIN	6
ACTA DE PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULACIÓN PROFESIONAL.....	7
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	8
AGRADECIMIENTO	11
DEDICATORIA.....	12
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CONTENIDO.....	15
ÍNDICE DE TABLAS	17
ÍNDICE DE GRÁFICOS	18
I. INTRODUCCIÓN	19
II. REVISIÓN DE LITERATURA	26
2.1 Antecedentes	26
2.2 Bases Teóricas.....	31
III. HIPOTESIS.....	47
IV. METODOLOGÍA.....	47
4.1. Diseño de la Investigación	47
4.2. Población y muestra	47
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
4.5. Plan de análisis.....	55
4.6. Matriz de consistencia.....	56
4.7. Principios éticos	57
V. RESULTADOS	58
5.1. Resultados	58
5.2. Análisis de Resultados	84

VI. Propuesta de Mejora	95
VII. CONCLUSIONES	99
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	101
Bibliografía	101
ANEXOS.....	104
CUESTIONARIO	105
CONSENTIMIENTO INFORMADO	109
Declaración del participante.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Edad de los Microempresarios	58
Tabla N° 02: Género de los Microempresarios	59
Tabla N° 03: Grado de instrucción de los Microempresarios.....	60
Tabla N° 04: Cargo que desempeña los Microempresarios.....	61
Tabla N° 05: Tiempo que desempeñan en el cargo	62
Tabla N° 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	63
Tabla N° 07: Número de trabajadores	64
Tabla N° 08: N°de trabajadores en la empresa.....	65
Tabla N° 09: Objetivo de la creación.....	66
Tabla N° 10: La organización ha establecido un sistema de gestión de calidad	67
Tabla N° 11: Herramientas de gestión moderna que conoce.....	68
Tabla N° 12: Dificultades tienen el personal para la implementación de gestión de calidad.....	69
Tabla N° 13: Técnicas para controlar el desempeño del personal.....	70
Tabla N° 14: De qué manera practica la Gestión de Calidad	71
Tabla N° 15: Se educa a los empleados para incrementar la calidad	72
Tabla N° 16: Manera en que se satisface las expectativas de los clientes.....	73
Tabla N° 17: La organización elabora el plan anual de mantenimiento de máquinas, equipos y ambiente de trabajo	74
Tabla N° 18: La organización ha determinado los procesos productivos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de calidad.....	75
Tabla N° 19: La organización Planifica, implementa y controla los procesos productivos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.....	76
Tabla N° 20: La organización define los procesos productivos críticos.....	77
Tabla N° 21: La organización ha determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de la secuencia e interacción de los procesos productivos.....	78
Tabla N° 22: La organización ha determinado los recursos necesarios para los procesos productivos y la asignación de responsables y supervisores para estos procesos	79
Tabla N° 23: La organización evalúa los procesos productivos para asegurar de que estos procesos logren los resultados previstos.....	80
Tabla N° 24: La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos productivos.....	81
Tabla N° 25: La organización conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos productivos se realizan según lo planificado	82
Tabla N° 26: La organización capacita e implementa criterios de calidad en cada área	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Edad de los Microempresarios	58
Gráfico N° 02: Género de los Microempresarios	59
Gráfico N° 03: Grado de instrucción de los Microempresarios.....	60
Gráfico N° 04: Cargo que desempeña los Microempresarios.....	61
Gráfico N° 05: Tiempo que desempeñan en el cargo	62
Gráfico N° 06: Tiempo de permeancia de la empresa en el rubro.....	63
Gráfico N° 07: Número de trabajadores	64
Gráfico N° 08: Número de personas que trabajan en su empresa	65
Gráfico N° 09: Objetivo de la creación	66
Gráfico N° 10: La organización ha establecido un sistema de gestión de calidad	67
Gráfico N° 11: Herramientas de gestión moderna que conoce.....	68
Gráfico N° 12: Dificultades tienen el personal para la implementación de gestión de calidad.....	69
Gráfico N° 13: Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal	70
Gráfico N° 14: De qué manera practica la Gestión de Calidad	71
Gráfico N° 15: La organización educa al personal para incrementar la calidad.....	72
Gráfico N° 16: Manera en que se satisface las expectativas de los clientes	73
Gráfico N° 17: La organización elabora el plan anual de mantenimiento de máquinas, equipos y ambiente de trabajo	74
Gráfico N° 18: La organización ha determinado los procesos productivos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de calidad.....	75
Gráfico N° 19: La organización Planifica, implementa y controla los procesos productivos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.	76
Gráfico N° 20: La organización define los procesos productivos críticos	77
Gráfico N° 21: La organización ha determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de la secuencia e interacción de los procesos productivos.....	78
Gráfico N° 22: La organización ha determinado los recursos necesarios para los procesos productivos y la asignación de responsables y supervisores para estos procesos	79
Gráfico N° 23: La organización evalúa los procesos productivos para asegurar de que estos procesos logren los resultados previstos	80
Gráfico N° 24: La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos productivos	81
Gráfico N° 25: La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos productivos	82
Gráfico N° 26: La organización capacita e implementa criterios de calidad en cada área	83